

4.8 Hướng dẫn khiếu nại/phản hồi (*Tuân thủ theo quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại XN.QL.06*)

- Hình thức tiếp nhận khiếu nại
 - + Điện thoại: 0262. 3 950 606 (Số nội bộ 8010, 8011,8012)
 - + Zalo khoa Xét nghiệm: 0916 624 115
 - + Trực tiếp tại các bộ phận vị trí liên quan.
 - + Văn bản tiếp nhận qua các hình thức khác nhau đã quy định.
- Nội dung khiếu nại:
 - + Kết quả XN không chính xác, không rõ ràng, không đầy đủ.
 - + Trả kết quả không đúng thời gian thỏa thuận.
 - + KXN không tuân thủ đúng yêu cầu XN.
 - + Không bảo mật kết quả của khách hàng.
 - + Thái độ phục vụ của nhân viên KXN chưa tốt.
 - + Các khiếu nại khác phản nản về dịch vụ.
- Trong trường hợp khiếu nại liên quan đến kết quả XN: khách hàng điền thông tin vào “Phiếu tiếp nhận, giải quyết khiếu nại/góp ý khách hàng” (đính kèm) gửi tới KXN.
- Các thông tin và nội dung khiếu nại của khách hàng sẽ được ghi nhận, xem xét và giải quyết:
 - + Nếu nội dung khiếu nại không hợp lý: Thông báo và giải thích cho khách hàng biết điều không hợp lý của việc khiếu nại. Các trường hợp này có thể không cần thiết ghi chép vào sự không phù hợp hoặc sổ theo dõi khiếu nại.
 - + Nếu nội dung khiếu nại hợp lý: các bộ phận liên quan đến nội dung khiếu nại đề ra biện pháp khắc phục và chỉ định bộ phận thực hiện theo yêu cầu trong phạm vi quyền hạn được cho phép. Nếu kết quả khắc phục không thoả đáng, phải đề ra biện pháp khắc phục khác.
 - + Hình thức giải quyết khiếu nại sẽ tùy thuộc nội dung khiếu nại được phân tích và đề ra phương thức giải quyết hợp lý.
 - + Tùy theo tầm quan trọng của khiếu nại khách hàng, Ban lãnh đạo khoa quyết định thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa theo thủ tục khắc phục phòng ngừa hoặc báo cáo Ban lãnh đạo bệnh viện về vấn đề liên quan.
- Những nội dung khiếu nại nằm ngoài phạm vi giải quyết của KXN sẽ được trình Lãnh đạo Bệnh viện để tiến hành giải quyết và phản hồi đến khách hàng.
- Trong các trường hợp khiếu nại liên quan đến luật pháp hoặc các cơ quan chức năng có đủ thẩm quyền thì việc giải quyết khiếu nại có thể sẽ tiến hành theo những yêu cầu khác.
- Khi có kết quả giải quyết khiếu nại, lãnh đạo KXN hoặc người được chỉ định sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản hoặc trả lời trực tiếp. Nếu khách hàng chưa hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại, KXN và khách hàng thống nhất các biện pháp giải quyết

khác.